

Penagihan PayLater: Batas Kebebasan Berkontrak dan Kepatuhan terhadap Ketentuan Waktu Operasional

Citra Lestari¹
Marwah²

¹ Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia. clestari528@gmail.com

² Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia. marwah@unhas.ac.id

Abstract

This study analyzes the legal consequences of clauses permitting debt collection outside operational hours in PayLater services and consumer legal protection. It employs empirical legal research using primary and secondary data. Primary data were obtained through interviews with Shopee PayLater users who experienced debt collection outside working hours, Shopee Customer Service, and Financial Services Authority (OJK) representatives, using incidental sampling. Secondary data were collected through a literature review of legislation, legal literature, scientific journals, and Shopee PayLater terms and conditions. Data were analyzed qualitatively using a descriptive analytical approach. The findings indicate that debt collection still occurs outside OJK prescribed hours, including early mornings, nights, and public holidays. Contractual consent does not automatically justify practices that violate consumer protection regulations. Clauses authorizing debt collection outside permitted hours are unenforceable if they fail to meet the consumer consent requirements under OJK regulations. Consumer protection is provided through regulation, market conduct supervision, complaints to Financial Services Business Actors (PUJK) and OJK, and dispute resolution through the Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (LAPS SJK). Thus, freedom of contract in PayLater agreements is limited by mandatory regulations, and contractual clauses must comply with consumer protection requirements.

Keywords: Consumer Protection; Freedom of Contract; Legal Certainty; PayLater Debt Collection; Standard Contractual Clauses.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akibat hukum klausula penagihan di luar waktu operasional pada layanan PayLater serta perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pengguna Shopee PayLater yang pernah mengalami penagihan di luar jam kerja, Customer Service Shopee, dan perwakilan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dengan teknik incidental sampling. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, dan syarat dan ketentuan layanan Shopee PayLater. Data dianalisis secara kualitatif dengan teknik deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penagihan masih dilakukan di luar batas waktu yang ditetapkan OJK, termasuk pada pagi hari, malam hari, dan hari libur. Temuan penelitian menunjukkan bahwa persetujuan kontraktual tidak dapat dijadikan dasar untuk membenarkan praktik penagihan yang bertentangan dengan ketentuan mengenai perlindungan konsumen. Klausula yang memberikan kewenangan penagihan di luar waktu tersebut tidak dapat diberlakukan apabila tidak memenuhi persyaratan persetujuan konsumen dalam POJK. Perlindungan konsumen diwujudkan melalui pengaturan, pengawasan market conduct, pengaduan kepada PUJK dan OJK, serta penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK. Dengan demikian, kebebasan berkontrak dalam perjanjian PayLater dibatasi oleh ketentuan regulasi yang bersifat wajib, sehingga klausula kontraktual harus selaras dengan ketentuan perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Kebebasan Berkontrak; Kepastian Hukum; Klausula Baku; Penagihan PayLater; Perlindungan Konsumen

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital mendorong lahirnya berbagai layanan keuangan berbasis teknologi (*financial technology/fintech*) yang menawarkan kemudahan akses pembiayaan bagi masyarakat. Salah satu inovasi *fintech* yang mengalami perkembangan pesat adalah *Buy Now Pay Later* (BNPL).¹ BNPL merupakan skema pembiayaan yang memungkinkan konsumen memperoleh barang atau jasa terlebih dahulu dengan pembayaran di kemudian hari, baik sekaligus maupun secara angsuran.² Kehadiran layanan ini menarik perhatian konsumen karena menawarkan proses transaksi yang cepat, mudah, dan terintegrasi dengan platform perdagangan elektronik (*e-commerce*).

Dalam praktiknya, hubungan hukum antara penyelenggara dan konsumen pada layanan BNPL dituangkan dalam bentuk perjanjian elektronik yang pada umumnya menggunakan perjanjian baku (*standard contract*). Seluruh syarat dan ketentuan dalam perjanjian tersebut disusun secara sepihak oleh penyelenggara layanan, sedangkan konsumen hanya diberikan pilihan untuk menyetujui atau menolak menggunakan layanan.³ Kondisi ini menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan para pihak, khususnya apabila terdapat klausula yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penggunaan layanan *Fintech P2P Lending* dengan skema BNPL memerlukan instrumen hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen dalam layanan *fintech* telah diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK 22/2023). Selain itu, penyelenggaraan layanan *Fintech P2P Lending* juga diatur dalam POJK Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK). Pengaturan tersebut pada dasarnya bertujuan memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam penggunaan layanan jasa keuangan berbasis teknologi.

Di antara berbagai platform BNPL yang beroperasi di Indonesia, Shopee PayLater merupakan salah satu layanan yang paling banyak digunakan masyarakat. Survei IDN Research Institute (2025) yang melibatkan 1.500 responden Gen Z dan Milenial dari 12 kota besar menunjukkan bahwa 50% menggunakan Shopee PayLater, GoPay Later (35%), Traveloka PayLater (30%), Kredivo (25%), dan Akulaku (15%).⁴ Popularitas layanan ini didukung oleh kemudahan pengajuan, persyaratan yang relatif ringan, serta integrasi langsung dengan platform *e-commerce* Shopee.⁵

¹ Gery Alde Sitepu and Ardhiani Fadila, "Analisis Pemanfaatan Layanan Paylater di Era Keuangan Digital Oleh Generasi Z," *Journal of Young Entrepreneurs* 3, no. 1 (2024): 57-70. <https://ejournal.upnvj.ac.id/jye/article/view/7487>

² Ulul Hasanah, "Tinjauan Hukum Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Shopee PayLater Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram* (2024).

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan 3. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.

⁴ Nixon Daniel Hutahaean, 2025, "5 Aplikasi Paylater Favorit Gen Z dan Milenial Indonesia 2025", GoodStats, <https://goodstats.id/article/5-aplikasi-paylater-favorit-gen-z-dan-milenial-di-indonesia-2025> diakses 26 Agustus 2025.

⁵ Salwa Salsabila Wibawa and Arief Suryono, "Analisis Asas Keseimbangan Dalam Syarat dan Ketentuan Layanan PT Commerce Finance Bagi Penerima Pinjaman," *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial, dan Administrasi Negara* 1, no. 2 (2024): 177-185. DOI: <https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i2.254>.

Namun, tingginya penggunaan Shopee PayLater juga diikuti dengan meningkatnya pengaduan konsumen terkait praktik penagihan. OJK melaporkan bahwa pada tahun 2024 terdapat 160 pengaduan terkait produk BNPL yang terafiliasi dengan Shopee PayLater. Pengaduan tersebut berkaitan dengan perilaku petugas penagihan dan permasalahan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang diterima melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK.⁶

Permasalahan lain yang menarik dikaji adalah mengenai klausula dalam syarat dan ketentuan Shopee PayLater yang efektif berlaku sejak 24 Juni 2024. Berdasarkan ketentuan Pasal 3.11, penyelenggara dapat melakukan penagihan di luar hari dan jam yang telah ditentukan dalam POJK 22/2023.⁷ Permasalahan ini juga telah dilaporkan oleh beberapa pengguna melalui *Media Konsumen* karena merasa terganggu dengan tindakan penagihan yang dilakukan secara terus-menerus setelah lewat pukul 20.30 waktu domisili pelapor.⁸

Data OJK dalam *Laporan Triwulan IV Tahun 2025* menunjukkan bahwa perilaku petugas penagihan merupakan jenis permasalahan yang paling banyak ditanyakan, dilaporkan, dan/atau diadukan pada sektor Pembiayaan, Modal Ventura, Lembaga Keuangan Mikro, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya (PVML), dengan jumlah 20.929 pengaduan. Permasalahan berikutnya meliputi sistem layanan informasi keuangan sebanyak 14.403 pengaduan, legalitas lembaga jasa keuangan dan produk sebanyak 2.351 pengaduan, kegagalan atau keterlambatan transaksi sebanyak 2.342 pengaduan, serta penyalahgunaan data pribadi sebanyak 2.079 pengaduan.⁹ Dalam pelaporan statistiknya, OJK mengelompokkan layanan *PayLater* atau BNPL berdasarkan kategori sektor industri terkait, termasuk layanan *fintech* dan perusahaan pembiayaan. OJK tidak menyajikan angka tersendiri yang secara khusus menunjukkan jumlah pengaduan mengenai penagihan pada layanan *PayLater*, melainkan menggabungkannya dalam kategori sektor industri terkait. Oleh karena itu, angka 20.929 pengaduan mengenai perilaku petugas penagihan tidak dapat ditafsirkan sebagai jumlah pengaduan khusus terkait penagihan *PayLater*. Meskipun demikian, data tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas penagihan merupakan persoalan yang menonjol dalam perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian terhadap pelaksanaan penagihan pada layanan *PayLater*, khususnya terkait kepatuhan terhadap batas waktu operasional, akibat hukum pencantuman klausula penagihan dalam perjanjian baku, dan perlindungan hukum bagi konsumen. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis terhadap kesenjangan antara norma hukum dan praktik perlindungan konsumen, dengan menggunakan data empiris yang diperoleh melalui wawancara dengan pengguna Shopee PayLater, *Customer Service* Shopee, dan perwakilan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

⁶ Zefanya Aprilia, 2024, "OJK Terima 160 Pengaduan SPayLater, Paling Banyak Soal Ini, CNBC Indonesia", Jakarta, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240807144307-17-561153/OJK-terima-160-pengaduan-spaylater-paling-banyak-soal-ini>, diakses 27 Agustus 2025.

⁷ Shopee, 2025 "Syarat dan Ketentuan Layanan CF Bagi Penerima Pinjaman (Syarat-dan-Ketentuan Layanan)," Shopee Help Center, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/118430-Syarat-dan-Ketentuan-Layanan-CF-Bagi-Penerima-Pinjaman-\(\"Syarat-dan-Ketentuan-Layanan\"\)](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/118430-Syarat-dan-Ketentuan-Layanan-CF-Bagi-Penerima-Pinjaman-(\), diakses 20 Agustus 2025

⁸ Dyah Maharianti, 2025, "DC Shopee SPayLater Menagih ke Nomor yang Bukan Kontak Darurat atau Pemilik Akun", Media Konsumen, <https://mediakonsumen.com/2025/05/30/surat-pembaca/dc-shopee-spaylater-menagih-ke-nomor-yang-bukan-kontak-darurat-atau-pemilik-akun>, diakses 25 Agustus 2025.

⁹ Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Kinerja OJK Triwulan IV Tahun 2025, <https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-triwulanan/Pages/Laporan-Triwulan-IV-2025.aspx>, diakses 10 Oktober 2026.

Penelitian terdahulu membahas karakteristik perjanjian pembiayaan digital, perlindungan hukum bagi kreditor, dan mekanisme penyelesaian sengketa.¹⁰ Sementara itu, penelitian mengenai perilaku penagihan pinjaman daring di Indonesia mengungkap praktik penagihan utang yang tidak etis dan menekankan perlunya pengaturan khusus, tetapi belum menguraikan konsekuensi yuridis klausula penagihan dalam perjanjian *PayLater*.¹¹ Penelitian lainnya mengenai respons fatwa terhadap sistem *PayLater* menyoroti penolakan terhadap praktik penagihan yang koersif, intimidatif, dan memperlakukan konsumen, tetapi berfokus pada tinjauan normatif berdasarkan prinsip syariah, bukan pada akibat hukum klausula perjanjian dan perlindungan konsumen terkait batas waktu operasional penagihan.¹²

Berbeda dari penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini secara khusus menganalisis akibat hukum klausula baku yang memberikan kewenangan penagihan di luar batas waktu operasional serta mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan regulasi sektor jasa keuangan dan praktik yang ditemukan di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara batas kebebasan berkontrak, kepatuhan terhadap ketentuan waktu penagihan, dan perlindungan hukum bagi konsumen layanan Shopee PayLater. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis akibat hukum pencantuman klausula waktu pelaksanaan penagihan pada layanan Shopee PayLater yang bertentangan dengan ketentuan OJK, serta menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penagihan kredit pada layanan Shopee PayLater yang bertentangan dengan batas waktu pelaksanaan yang diatur dalam POJK 22/2023.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian empiris yang menggunakan data primer dan data sekunder. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *incidental sampling* untuk memperoleh data dari pengguna Shopee PayLater yang pernah mengalami penagihan di luar jam kerja. Selain pengguna layanan, peneliti ini juga melakukan wawancara dengan *Customer Service* Shopee selaku penyelenggara layanan serta Manajer Divisi Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Perlindungan Konsumen (PEPK) OJK Sulawesi Selatan dan Barat sebagai narasumber untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan penagihan, ketentuan mengenai batas waktu penagihan, serta mekanisme pengawasan dan perlindungan konsumen terhadap praktik penagihan yang dilakukan di luar jam kerja. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan responden dan informan, sementara data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu penelitian, khususnya UUPK, POJK, buku teks hukum, jurnal ilmiah, serta syarat dan ketentuan layanan Shopee PayLater. Selanjutnya, seluruh data dianalisis secara kualitatif dengan teknik analisis deskriptif analitis. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dideskripsikan untuk menggambarkan praktik penagihan Shopee PayLater di lapangan, khususnya penagihan yang dilakukan di luar jam kerja. Seluruh data dianalisis dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang relevan untuk menilai kesesuaiannya

¹⁰ Rahmadi Indra Tektona, "Legal Protection of Creditors in Financing Agreements through Digital Credit Services (Paylater)," *Jurnal Hukum Islam* 19, no. 2 (2021): 233–252, <https://www.scopus.com/pages/publications/85216290544>.

¹¹ Sri Rahayu Hijrah Hati and Hamrila Abdul Latip, "Behind the Curtain of Payday Lending: Revealing Consumer Insights and Ethical Challenges in Indonesia and the USA Using Web-Scraping Methods," *International Journal of Ethics and Systems* (2024), <https://doi.org/10.1108/IJOES-03-2023-0060>

¹² Bhismoadi Tri Wahyu Faizal et al., "The Dynamics of Contemporary Fatwas in the Digital Age: A Study of the East Java MUI's Resistance to the Paylater System," *MILRev: Metro Islamic Law Review* 5, no. 1 (January–June 2025): 785–812, <https://doi.org/10.32332/7d0fkq45>.

dengan ketentuan perlindungan konsumen dan praktik penagihan oleh PUJK. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara deduktif berdasarkan hasil analisis data empiris untuk menilai kesesuaian klausula dan praktik penagihan Shopee PayLater dengan ketentuan perlindungan konsumen serta merumuskan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.

3. Analisis dan Pembahasan

Perkembangan layanan BNPL memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memperoleh pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan transaksi secara cepat dan praktis. Namun, kemudahan tersebut juga menimbulkan hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara atau pelaku usaha jasa keuangan yang dituangkan dalam perjanjian layanan, termasuk ketentuan mengenai pembayaran dan penagihan kewajiban konsumen. Dalam praktiknya, ketentuan penagihan dapat menjadi persoalan apabila memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk melakukan penagihan di luar waktu yang wajar atau bertentangan dengan ketentuan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, pencantuman klausula yang memungkinkan penagihan kredit di luar jam kerja perlu dikaji untuk menentukan akibat hukumnya, khususnya ditinjau dari keabsahan klausula baku dan perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan.

Akibat Hukum Pencantuman Klausula Penagihan Kredit di Luar Waktu Operasional pada Layanan *Shopee Pay Later*

Pertumbuhan internet yang pesat telah mendorong perubahan model bisnis dan perkembangan *e-commerce*. Bagi dunia usaha, pertumbuhan internet memberikan dampak positif, antara lain memperpendek jarak antara produsen dan konsumen, serta mengurangi biaya dan hambatan bagi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dalam bersaing dan memanfaatkan pangsa pasar yang lebih luas.¹³ Perkembangan tersebut juga mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan keuangan digital yang mendukung transaksi dalam ekosistem *e-commerce*, salah satunya melalui layanan financial technology (fintech) dengan skema buy now pay later (BNPL).

Shopee PayLater merupakan salah satu jenis fintech dengan skema BNPL di Indonesia yang terintegrasi dengan platform *e-commerce* Shopee dan diawasi oleh OJK. OJK merupakan lembaga independen yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan terhadap kegiatan jasa keuangan termasuk layanan pembiayaan konsumen seperti Shopee PayLater.

Layanan Shopee PayLater pertama kali diperkenalkan pada 6 Maret 2019 melalui kerja sama dengan PT Commerce Finance sebagai pihak yang menyediakan pembiayaan kepada pengguna Shopee PayLater.¹⁴ Dalam penyelenggaraan layanan tersebut, para pihak yang terlibat terdiri atas Shopee, dalam hal ini PT Shopee Internasional Indonesia, yang berperan sebagai platform atau penyelenggara; PT Commerce Finance sebagai pemberi pembiayaan yang menanggung risiko kredit; serta konsumen sebagai penerima pembiayaan. Dalam pelaksanaannya, PT Commerce Finance dan pihak lain yang bekerja sama dengannya merupakan pihak yang telah memperoleh izin dan berada di bawah pengawasan OJK. Keterlibatan para pihak tersebut pada dasarnya melahirkan hubungan hukum yang didasarkan pada kesepakatan mengenai penggunaan dan penyediaan layanan pembiayaan

¹³ Muhammad Nur Udpa, Anwar Borahima, Ahmadi Miru, and Maskun, "Protection of Parties in the Consumer to Consumer Business Model Using Social Commerce in Indonesia," *Journal of Law, Policy and Globalization* 108 (2021): 43–51, 10.7176/JLPG/108-05.

¹⁴ Shopee.co.id, 2025, *PayLater: Pengertian, Keuntungan, dan Tips Menggunakannya*, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/apa-itu-paylater-adalah/> diakses pada 1 November 2025

melalui Shopee PayLater. Hubungan hukum tersebut selanjutnya dituangkan dalam syarat dan ketentuan yang harus disetujui oleh konsumen sebelum menggunakan layanan Shopee PayLater.

Pada prinsipnya, perjanjian lahir sejak tercapainya kesepakatan antara para pihak mengenai hal-hal yang diperjanjikan.¹⁵ Kesepakatan menunjukkan adanya persesuaian kehendak para pihak untuk mengikatkan diri dalam suatu hubungan kontraktual.¹⁶ Adapun syarat dan ketentuan layanan Shopee PayLater pada dasarnya merupakan bentuk perjanjian baku (*standard contract*) sebagaimana dimaksud dalam POJK 22/2023 bahwa:

"Perjanjian baku adalah kontrak antara PUJK dan Konsumen yang isinya dirancang, dirumuskan, ditetapkan, dan ditawarkan secara sepihak oleh PUJK untuk disepakati bersama Konsumen."

Perjanjian baku biasanya dituangkan dalam bentuk formulir dan konsumen hanya memiliki dua pilihan menerima atau tidak menggunakan jasa atau layanan (*take it or leave it*).¹⁷ Perjanjian baku terdiri dari klausula-klausula baku yang merupakan syarat dan ketentuan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 UUPK memuat definisi mengenai klausula baku, bahwa:

"Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen."

Meskipun pencantuman klausula baku dimungkinkan dalam pelaksanaan perjanjian, namun penggunaannya tetap dibatasi oleh ketentuan perlindungan konsumen. Pasal 18 ayat (1) UUPK pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku tertentu yang merugikan konsumen, termasuk klausula sebagaimana dimaksud dalam huruf g yang menyatakan bahwa kepatuhan konsumen pada aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha selama konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Ketentuan ini relevan untuk menilai klausula dalam Syarat dan Ketentuan Shopee PayLater yang memberikan kewenangan kepada penyelenggara untuk mengubah ketentuan layanan secara sepihak. Penilaiannya harus dilakukan berdasarkan substansi klausula dan pelaksanaan perubahan tersebut. Apabila klausula terbukti termasuk dalam larangan Pasal 18 UUPK, konsekuensi hukumnya mengacu pada Pasal 18 ayat (3) UUPK yang menyatakan bahwa klausula baku yang memenuhi larangan tersebut batal demi hukum.

Ketentuan tersebut lebih memberikan penekanan pada prosedur penyusunan yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, bukan pada substansinya. Prosedur penyusunan tersebut memiliki kaitan erat dengan syarat sah perjanjian, yakni kesepakatan bagi mereka yang mengikatkan dirinya sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW.¹⁸ Dengan adanya kesepakatan dari para pihak mengenai hal yang diperjanjikan, maka para pihak

¹⁵ Aisya Hikma and Marwah, "Legal Protection for Digital Wallet Users Regarding Transactions Without Verification," *Hasanuddin Civil and Business Law Review* 2, no. 1 (2026): 47-70. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/hcbl/article/view/47106>

¹⁶ Didik Kusuma Yadi, Muhammad Sood, and Dwi Martini, "Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam Transaksi E-commerce Menurut Tata Hukum Indonesia," *Jurnal Commerce Law* 2, no. 1 (2022): 142-152, 10.29303/commercelaw.v2i1.1368.

¹⁷ Atika Sandra Dewi, Isdiana Syafitri, and Muhammad Husni, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku Perumahan: Tinjauan Strict Liability dan Klausula Eksonerasi," *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan* 8, no. 2 (2025): 12-22. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/view/15085>.

¹⁸ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Edisi 1, Cetakan ke-10. Depok: RajaGrafindo Persada, 2022.

akan terikat pada perjanjian tersebut berdasarkan asas konsensualisme. Asas konsensualisme mengandung makna bahwa lahirnya kontrak terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak. Asas ini juga berkaitan erat dengan asas kebebasan berkontrak, karena kebebasan seseorang untuk membuat perjanjian dengan pihak tertentu serta menentukan isi perjanjian sangat memengaruhi ada atau tidaknya kesepakatan para pihak.¹⁹ Berdasarkan kesepakatan tersebut, perjanjian yang telah dibuat kemudian berlaku mengikat bagi para pihak sesuai dengan prinsip *pacta sunt servanda*. Walaupun perjanjian baku memberikan manfaat dalam praktik bisnis, penggunaannya sering mendapat sorotan karena belum sepenuhnya mengakomodasi posisi yang seimbang bagi para pihak.²⁰

Pencantuman klausula baku dimungkinkan dalam pelaksanaan perjanjian, namun penggunaannya tetap dibatasi oleh ketentuan perlindungan konsumen. Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK mengatur bahwa:

"Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan persetujuan konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya."

Pengaturan perjanjian bertujuan untuk menjamin keseimbangan hak dan kewajiban para pihak agar terwujud hubungan kontraktual yang adil, proporsional dan saling menguntungkan.²¹ Dalam menggunakan layanan Shopee PayLater, pengguna terikat pada hak dan kewajiban yang telah ditentukan dalam perjanjian. Salah satu kewajiban utama pengguna layanan yaitu kewajiban untuk membayar tagihan. Ketentuan Shopee PayLater mengatur bahwa tagihan akan dikirim kepada penerima pinjaman dalam 10 (sepuluh) hari sebelum tanggal jatuh tempo. Oleh karena itu, keterlambatan pembayaran tagihan oleh konsumen dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang dapat berakibat:

- a. Pembebanan denda akibat keterlambatan pembayaran sebesar 5% per bulan yang dihitung berdasarkan jumlah tagihan;
- b. Pembatasan terhadap akses pengguna atas fitur tertentu dalam aplikasi serta penggunaan voucher atau potongan harga Shopee;
- c. Pencatatan riwayat pembiayaan pengguna dalam SLIK OJK yang berpotensi memengaruhi kemampuan pengguna untuk memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank maupun lembaga pembiayaan lainnya; dan
- d. Penagihan oleh pihak penyelenggara layanan (platform).

Penagihan dalam layanan Shopee PayLater merupakan tindakan yang dilakukan oleh PT Commerce Finance untuk memperoleh pelunasan atas kewajiban pembayaran pengguna yang telah jatuh tempo. Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service Shopee PayLater, proses penagihan dilakukan dengan menghubungi pengguna melalui sarana komunikasi, antara lain pesan WhatsApp dan telepon. Apabila upaya penagihan melalui sarana komunikasi elektronik tersebut tidak memperoleh respons atau pengguna tidak

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cetakan 8. Jakarta: Rajawali Pers, 2025.

²⁰ Marwah, "Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," *Jurisprudentie* 5, no. 1 (2018): 236-247. <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v5i2.5815>

²¹ Ahmad Fadly Haryadi, et al. "Perjanjian Utang Piutang Yang Terdapat Klausula Memberatkan." *Widya Yuridika* 6, no. 2 (2023): 281-296, <https://doi.org/10.31328/wy.v6i2.4245>.

dapat dihubungi, penagihan dapat dilakukan secara langsung dengan mendatangi alamat domisili pengguna.²²

Perjanjian antara Pemberi Dana dan Penerima Dana pada layanan Shopee PayLater yang dimuat dalam Syarat dan Ketentuan Layanan CF Bagi Penerima Pinjaman telah mengatur terkait mekanisme penagihan. Dalam Pasal 3.11 mengatur bahwa mulai pada tanggal 24 Juni 2024, penagihan layanan pembiayaan dapat dilakukan oleh pemberi maupun pihak lain yang ditunjuk di luar hari Senin sampai Sabtu dan hari libur nasional serta di luar pukul 08.00-20.00 waktu setempat.²³ Namun, menurut Penulis, klausula ini menunjukkan beberapa persoalan yang perlu dicermati, yaitu:

- a. Frasa "Efektif per tanggal 24 Juni 2024" menunjukkan bahwa klausula ini merupakan perubahan atau penambahan yang dilakukan secara sepihak.
- b. Frasa "waktu setempat" pada klausula tersebut menimbulkan makna ambigu. Penafsiran "waktu setempat" dapat merujuk pada waktu di lokasi konsumen berada atau waktu di lokasi petugas penagih berada. Ketidakpastian ini membuka celah bagi platform pelaku usaha untuk melakukan penagihan di luar jam kerja karena berbeda zona waktu dengan pengguna. Misalnya, jika konsumen berada di wilayah WITA namun petugas penagih mengklaim berada di wilayah WIB, maka penagihan yang dilakukan pada pukul 21.00 WITA dapat dibenarkan dengan alasan masih pukul 20.00 WIB. Hal ini jelas merugikan konsumen karena tidak memberikan kepastian hukum mengenai batasan waktu penagihan yang dapat dilakukan.
- c. Klausula tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 62 ayat (2) huruf f POJK 22/2023 yang membatasi waktu pelaksanaan penagihan, yaitu pada hari Senin sampai dengan Sabtu, di luar hari libur nasional, pada pukul 08.00 sampai dengan 20.00. Meskipun Pasal 62 ayat (3) memberikan pengecualian terhadap ketentuan tersebut apabila terdapat persetujuan konsumen terlebih dahulu, persetujuan dimaksud harus diberikan secara sadar, jelas, dan berdasarkan informasi yang memadai (informed consent). Dalam kasus ini, persetujuan konsumen tersebut tidak terpenuhi karena klausula yang mengatur penagihan di luar ketentuan waktu tersebut tidak memperoleh persetujuan konsumen.

Terkait dengan perubahan syarat dan ketentuan layanan bagi penerima pinjaman, ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 12.1 Perjanjian Layanan Shopee PayLater. Ketentuan tersebut memberikan kewenangan kepada pemberi pinjaman, Shopee, atau pihak terkait untuk mengubah klausula perjanjian sewaktu-waktu, dengan ketentuan bahwa setiap perubahan akan diberitahukan kepada pengguna melalui platform Shopee. Klausula tersebut pada hakikatnya memberikan kewenangan kepada PUJK untuk melakukan perubahan terhadap isi perjanjian secara sepihak setelah perjanjian disepakati oleh konsumen. Ketentuan tersebut terkait dengan Pasal 46 ayat (2) huruf f dan huruf g POJK 22/2023 bahwa:

"PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksepsi yang menyatakan bahwa PUJK berhak menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disepakati, serta konsumen tunduk pada perubahan ketentuan yang dilakukan secara sepihak oleh PUJK setelah perjanjian ditandatangani."

Dengan demikian, klausula dalam Perjanjian Layanan Shopee PayLater yang memberikan kewenangan kepada pemberi pinjaman, Shopee, atau pihak terkait untuk mengubah ketentuan perjanjian sewaktu-waktu berpotensi bertentangan dengan larangan

²² Wawancara dengan Gunarto, *Customer Service Shopee*, pada 5 Januari 2026

²³ Shopee Help Center, *Loc.Cit.*

penggunaan klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (2) huruf f dan huruf g POJK 22/2023. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap pengguna Shopee PayLater yang pernah mengalami penagihan di luar waktu yang diatur oleh POJK, diperoleh data sebagaimana disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Responden Pengguna Shopee PayLater yang Pernah Ditagih di Luar Jam Kerja

No	Responden	Waktu Penagihan
1	R	Setelah pukul 21.00 WITA
2	J	Pukul 08.00–22.30 WITA
3	AA	Pukul 06.00 WIB
4	HS	Pukul 06.00 WITA dan pada hari Minggu
5	S	Pukul 07.00–21.00 WITA, termasuk hari libur
6	N	Pukul 08.30–22.00 WIB

Sumber: Data primer hasil wawancara, diolah 2026.

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa seluruh responden mengalami penagihan pada waktu yang berada di luar ketentuan waktu penagihan sebagaimana diatur dalam POJK 22/2023. Bentuk pelanggaran waktu penagihan tersebut bervariasi, mulai dari penagihan pada pagi hari sebelum pukul 08.00, malam hari setelah pukul 20.00, hingga penagihan pada hari Minggu dan hari libur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa praktik penagihan yang dialami oleh pengguna Shopee PayLater tidak sepenuhnya sesuai dengan batasan waktu penagihan yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap enam pengguna Shopee PayLater sebagaimana disajikan dalam Tabel 1, ditemukan adanya pola penagihan yang dilakukan di luar waktu yang diperkenankan serta dengan frekuensi yang cukup intensif. R²⁴ mengalami penagihan melalui telepon hampir setiap hari selama 27 hari, terutama setelah pukul 21.00 WITA, dan merasa terganggu karena waktu tersebut merupakan waktu istirahat. J²⁵ mengalami penagihan sebanyak 15–20 kali dalam sehari hingga pukul 22.30 WITA. Intensitas panggilan tersebut mengganggu penggunaan telepon selulernya untuk menerima pesanan sebagai driver Maxim dan berdampak terhadap penghasilannya. AA²⁶ menerima panggilan penagihan sejak sekitar pukul 06.00 WIB dan terus dihubungi menggunakan nomor yang berbeda meskipun telah melakukan pemblokiran, disertai ancaman kunjungan penagih lapangan. Sementara itu, HS²⁷ dan S²⁸ masing-masing mengalami penagihan pada hari libur dan di luar waktu yang diperkenankan, bahkan disertai ancaman atau pemberitahuan mengenai pengiriman kolektor lapangan. N²⁹ juga mengalami penagihan hingga 10 kali sehari selama tujuh hari dengan penggunaan nomor telepon yang terus berganti, termasuk pada pagi dan malam hari.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dialami responden tidak hanya berkaitan dengan waktu pelaksanaan penagihan, tetapi juga dengan frekuensi dan intensitas penagihan serta cara penagihan yang menimbulkan gangguan dan tekanan bagi konsumen. Beberapa responden bahkan memilih melakukan pembayaran atau pelunasan segera bukan semata-mata karena kemampuan untuk membayar, melainkan untuk

²⁴ Wawancara dengan R, Pengguna Shopee PayLater pada 7 Oktober 2025

²⁵ Wawancara dengan J, Pengguna Shopee PayLater, pada 29 Oktober 2025.

²⁶ Wawancara dengan AA, Pengguna Shopee PayLater, pada 1 November 2025.

²⁷ Wawancara dengan HS, Pengguna Shopee PayLater, pada 5 November 2025.

²⁸ Wawancara dengan S, Pengguna Shopee PayLater, pada 10 November 2025.

²⁹ Wawancara dengan N, Pengguna Shopee PayLater, pada 15 November 2025.

menghentikan penagihan yang terus-menerus. Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pihak penagih dalam pelaksanaan penagihan Shopee PayLater. Selain itu, keterangan R dan J yang tidak membaca atau hanya membaca secara sekilas syarat dan ketentuan layanan menunjukkan bahwa keberadaan klausula dalam perjanjian baku belum tentu mencerminkan adanya pemahaman dan persetujuan konsumen secara memadai terhadap konsekuensi klausula tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa terdapat pola penagihan yang menunjukkan adanya pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen, khususnya terkait waktu penagihan yang dilakukan. Pencantuman klausula penagihan di luar jam kerja oleh PT Commerce Finance sebagaimana diatur dalam Pasal 3.11 Syarat dan Ketentuan Shopee PayLater, serta praktik penagihan yang dilaksanakan berdasarkan klausula tersebut memenuhi alasan untuk menuntut ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 BW. Untuk menuntut berdasarkan perbuatan melanggar hukum, keseluruhan unsur dalam Pasal 1365 BW harus dipenuhi. Unsur-unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Adanya Perbuatan Melawan Hukum

Klausula penagihan dan perubahan ketentuan layanan tanpa persetujuan konsumen melanggar ketentuan UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang membawa akibat klausula tersebut batal demi hukum. Perbuatan PT Commerce Finance tersebut bertentangan dengan kewajibannya selaku pemberi dana untuk memastikan penagihan dilakukan sesuai dengan norma dan ketentuan perundang-undangan. Selain itu, perbuatan melawan hukum terbentuk dari pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi jasa metode pembayaran melalui Shopee PayLater.

b. Unsur Kerugian

Dari seluruh responden, kerugian yang dialami bersifat immateriil berupa gangguan kenyamanan, tekanan psikologis, dan terganggunya aktivitas pekerjaan. Kerugian-kerugian ini merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a UUPK.

c. Hubungan Sebab Akibat

Unsur hubungan kausalitas dapat dilihat dari adanya kesalahan dari pelaku usaha yang menyebabkan kerugian pada konsumen, yaitu berupa pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan Shopee PayLater yang merugikan dan mengurangi hak konsumen atas kenyamanan dalam menggunakan layanan.

d. Unsur Kesalahan

Unsur kesalahan terwujud dari adanya kesengajaan dari PT Commerce Finance dengan mencantumkan klausula yang bertentangan dengan ketentuan POJK dan UUPK dalam syarat dan ketentuan layanan yang berlaku efektif sejak 24 Juni 2024. Frasa "Efektif per tanggal 24 Juni 2024" menunjukkan bahwa klausula ini ditambahkan atau diubah secara sengaja pada tanggal tersebut. Penambahan klausula ini dilakukan setelah POJK Nomor 22 Tahun 2023 telah berlaku, yang menunjukkan bahwa PT Commerce Finance seharusnya mengetahui ketentuan dalam POJK tersebut namun tetap memilih untuk mencantumkan klausula yang bertentangan.

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penagihan Kredit di Luar Waktu Operasional

Pembangunan ekonomi berkelanjutan sangat penting untuk menjamin kesejahteraan masyarakat.³⁰ Dalam mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan sistem jasa keuangan yang sehat serta mampu memberikan perlindungan kepada konsumen, khususnya dalam perkembangan layanan keuangan berbasis teknologi. Meskipun UUPK belum mengatur secara eksplisit mengenai hak konsumen atas perlindungan data pribadi, namun, konsumen tetap memiliki hak untuk memperoleh perlindungan, advokasi, serta penyelesaian sengketa secara patut.³¹ Dalam konteks layanan P2P lending, perlindungan terhadap konsumen secara khusus tunduk pada ketentuan POJK 22/2023. Pengaturan tersebut menunjukkan pentingnya perlindungan hukum sebagai instrumen untuk menjamin terpenuhinya hak dan kepentingan konsumen, termasuk dalam praktik penagihan kredit.

Menurut para ahli, perlindungan hukum bertujuan untuk memenuhi dan melindungi kepentingan serta hak seseorang atau sekelompok orang.³² Untuk mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan norma hukum sebagai pedoman yang dibentuk melalui peraturan perundang-undangan serta sumber hukum lainnya untuk mengatur dan melindungi kepentingan masyarakat.³³ Dalam norma hukum tertulis, kepastian hukum memiliki peran penting karena menjaga kejelasan makna hukum sekaligus menjadi standar dalam mengarahkan perilaku masyarakat.³⁴ Salah satu bentuk implementasi perlindungan hukum tersebut terlihat dalam pengaturan penagihan kredit di luar jam kerja, yang diwujudkan melalui empat mekanisme utama, yaitu:

1) Penetapan Regulasi

OJK berwenang menetapkan regulasi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan berdasarkan UU P2SK. Ketentuan tersebut memberikan kewenangan kepada OJK untuk mengatur berbagai aspek perlindungan konsumen, meliputi mekanisme pengaduan konsumen, layanan konsumen, pengawasan perilaku pasar, dan penyelesaian sengketa non litigasi. Berdasarkan kewenangan tersebut, OJK telah menerbitkan berbagai regulasi untuk melindungi konsumen di sektor jasa keuangan, salah satunya adalah POJK LPBBTI. Regulasi ini secara khusus mengatur penyelenggaraan layanan *fintech P2P Lending* termasuk Shopee PayLater dengan tujuan menjamin kepastian hukum, memberikan perlindungan kepada konsumen, serta mencegah terjadinya praktik yang melanggar hukum.

Dalam hal penagihan, Pasal 148 ayat 1 huruf c POJK LPBBTI mengatur bahwa:

"Dalam memfasilitasi Pemberi Dana untuk melakukan penagihan hingga Pendanaan terbayarkan, Penyelenggara dapat melakukan penagihan secara mandiri sampai dengan Pendanaan terbayarkan atau mengalihkan kepada pihak ketiga untuk

³⁰ Sry Wulandari, Ahmadi Miru, Anwar Borahima, dan Oky Deviany Burhamzah, "The Principle Of Publicity In The Binding Of Guarantees For Credit In The Distribution Of Credit In Banking Institutions Linked To The Prudential Banking Principle," *Journal of Law and Sustainable Development* 11, No. 12 (2023): e2703, <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2703>.

³¹ Amaliyah et al., "Pembatasan Kebebasan Berkontrak Marketplace: Upaya Perlindungan Data Pribadi Sebagai Hak Konstitusional Warga negara," *Prosiding 6th Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*, Politeknik Negeri Ujung Pandang (2022).

³² Khardin, Anwar Borahima, dan Winner Sitorus, "Perhitungan Kreditor Atas Kewenangan Mutlak Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Permohonan Pernyataan Pailit Perusahaan Perbankan," *Unes Law Review* 5, No. 4 (2023): 4497-4507, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4>.

³³ Aulia Rifai, et al. "Reconstructing Other Property Rights: Comparative Analysis of Divergent Interpretations in Indonesian Civil Code and Ministerial Ship Registration Regulations." *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum* 24, no. 1 (2025): 546-563, <https://doi.org/10.31941/pj.v24i1.7082>.

³⁴ Marwah, et al., "Assessing The Evidentiary Power: Notarized Autopsy Reports Versus Visum Et Repertum," *Indonesia Private Law Review* 6, No. 2 (2026): 177-192, <https://doi.org/10.25041/iplr.v6i2.4536>

melakukan penagihan. Selain itu, Penyelenggara juga dapat mewakili Pemberi Dana untuk melakukan tindakan dalam rangka melakukan penagihan atau penyelesaian pembayaran kepada Penerima Dana baik di dalam maupun di luar pengadilan."

Dalam melakukan penagihan kredit atau pembiayaan terhadap konsumen yang melakukan wanprestasi, PUJK wajib memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dalam perjanjian. Hal ini diatur berdasarkan ketentuan Pasal 60 ayat (1) dan (2) POJK 22/2023, bahwa:

"apabila konsumen melakukan wanprestasi atas penggunaan produk kredit atau pembiayaan, PUJK wajib melakukan penagihan dengan terlebih dahulu memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian. Surat peringatan tersebut sekurang-kurangnya harus memuat informasi mengenai tanggal jatuh tempo, jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban, jumlah pokok terutang, manfaat ekonomi pendanaan, serta jumlah denda dan/atau ganti rugi yang menjadi kewajiban konsumen."

Selanjutnya, PUJK dapat bekerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kredit atau pembiayaan kepada konsumen.³⁵ Berdasarkan Pasal 61 ayat (3) POJK 22/2023, memuat aturan bahwa:

"Kerja sama dengan pihak lain tersebut wajib memenuhi ketentuan yaitu, berbentuk badan hukum; memiliki izin dari instansi berwenang; dan memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari lembaga sertifikasi profesi dan/atau asosiasi penyelenggara yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan."

Meskipun pelaksanaan penagihan dapat dialihkan kepada pihak ketiga, tanggung jawab PUJK untuk memastikan bahwa proses penagihan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tetap melekat. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 62 ayat (1) dan ayat (2) POJK 22/2023 yang mewajibkan PUJK untuk memastikan bahwa:

"Penagihan kredit atau pembiayaan dilakukan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya, penagihan wajib dilakukan dengan ketentuan:

- a. tidak menggunakan ancaman, kekerasan, tindakan yang memperlakukan konsumen, maupun
- b. tidak melakukan tekanan secara fisik atau verbal;
- c. tidak ditujukan kepada pihak selain konsumen;
- d. tidak dilakukan secara terus-menerus dengan cara yang bersifat mengganggu;
- e. dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili konsumen;
- f. dilaksanakan hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu, di luar hari libur nasional, pada pukul 08.00 sampai dengan 20.00 waktu setempat.
- g. wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya."

Ketentuan tersebut di atas memberikan batasan waktu yang tegas mengenai kapan penagihan dapat dilakukan. Pembatasan ini bertujuan untuk melindungi hak konsumen atas kenyamanan dan ketenangan, terutama pada waktu istirahat. Namun demikian, Pasal 62 ayat (3) memberikan pengecualian dengan memuat aturan bahwa:

³⁵ Marwah, *Hukum Perbankan: Perjanjian Kredit dalam Praktik Lembaga Perbankan*. Gowa: Jariah Publishing Intermedia, 2025.

"penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada huruf e dan huruf f hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan konsumen terlebih dahulu."

Dalam perjanjian antara PT Commerce Finance dan pengguna layanan Shopee PayLater, mekanisme penagihan diatur dalam syarat dan ketentuan layanan. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, Pasal 3.11 Syarat dan Ketentuan Shopee PayLater memberikan kewenangan kepada PUJK untuk melakukan penagihan di luar waktu yang ditetapkan. Klausula tersebut perlu dinilai berdasarkan ketentuan Pasal 62 ayat (3) POJK 22/2023, khususnya mengenai keharusan adanya persetujuan dan/atau perjanjian dengan konsumen terlebih dahulu. Apabila klausula tersebut memberikan kewenangan kepada PUJK untuk melakukan penagihan di luar waktu yang ditentukan tanpa didasarkan pada persetujuan konsumen yang memenuhi ketentuan tersebut, maka klausula tersebut bertentangan dengan ketentuan POJK dan berimplikasi pada tidak dapat diberlakukannya klausula dimaksud. Dengan demikian, pelaksanaan penagihan oleh PUJK maupun pihak ketiga yang bekerja sama dengan PUJK tetap harus dilakukan sesuai dengan batasan dan persyaratan yang ditetapkan dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023.

2) Pengawasan Terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Edukasi Terhadap Konsumen

Peran negara diperlukan dalam pengawasan kegiatan ekonomi agar aktivitas ekonomi dapat berjalan sesuai dengan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat.³⁶ Peran tersebut diwujudkan melalui fungsi pengawasan oleh lembaga negara yang berwenang, salah satunya adalah OJK yang bertugas untuk mengawasi kegiatan pelaku usaha jasa keuangan.

Berdasarkan wawancara dengan Meilthon Purba, Manajer Divisi Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK) OJK Sulselbar, pengawasan yang dilakukan OJK terbagi menjadi dua jenis, yaitu pengawasan prudensial dan pengawasan *market conduct*. Pengawasan prudensial lebih fokus pada kesehatan perusahaan dari aspek keuangan yang bersifat kuantitatif. Sementara itu, pengawasan *market conduct* mencakup pengawasan terhadap perilaku pelaku usaha yang mencakup penanganan pengaduan, kualitas substansi jawaban pengaduan, kepatuhan terhadap regulasi perilaku kepada konsumen, pembuatan produk dan layanan, dan praktik penagihan. Dalam pengawasan *market conduct* ini, OJK juga melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap PUJK untuk memastikan bahwa tindakannya tidak merugikan konsumen.³⁷

Dalam konteks penagihan di luar jam kerja pada layanan Shopee PayLater maka bentuk pengawasan yang dilakukan OJK adalah pengawasan *market conduct* atau pengawasan terhadap perilaku PUJK. Adapun terkait pengawasan terhadap pihak ketiga yang melakukan penagihan, OJK tidak langsung mengawasi pihak ketiga tersebut, melainkan mengawasi industri atau PUJK itu sendiri. Namun, segala tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga dalam proses penagihan tetap menjadi bagian dari tanggung jawab dan tindakan pelaku usaha yang diawasi oleh OJK. Dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap sektor jasa keuangan, OJK mempunyai kewenangan untuk memastikan bahwa kegiatan operasional lembaga jasa keuangan berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan-undangan. Kewenangan tersebut dilakukan melalui pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan lembaga jasa keuangan, penilaian terhadap tingkat kepatuhan lembaga terhadap ketentuan yang berlaku, serta penerapan langkah penegakan hukum apabila ditemukan adanya

³⁶ Indah Utami Syarifaini, Oky Deviany, dan Winner Sitorus, "The Analysis of Business Competition Law Against the Abuse of Trademark Holders Exclusive Rights," *Budapest International Research and Critics Institute-Journal* 5, No. 1 (2022): 863-872, <https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.3683>.

³⁷ Wawancara dengan Meilthon Purba, Manajer Divisi Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen, pada 5 Desember 2025.

pelanggaran. Apabila pelanggaran tersebut terjadi, OJK dapat menjatuhkan sanksi administratif sesuai dengan kewenangannya atau meneruskan temuan pelanggaran kepada aparat yang berwenang apabila terdapat indikasi tindak pidana yang memerlukan proses hukum lebih lanjut.³⁸

OJK melaksanakan pengawasan terhadap perusahaan *fintech P2P Lending* yang telah terdaftar dan memperoleh izin melalui mekanisme pelaporan berkala. Berdasarkan Pasal 101 POJK 22 Tahun 2023, OJK memiliki kewenangan untuk melakukan Pengawasan Perilaku PUJK (*market conduct*) dengan tujuan memastikan kepatuhan PUJK dalam menerapkan ketentuan perlindungan konsumen dan mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan PUJK. Pengawasan ini dilakukan melalui dua cara yaitu:³⁹

- 1) Pengawasan langsung, yang meliputi:
 - a) pemeriksaan tematik, untuk mengidentifikasi layanan yang berpotensi merugikan konsumen;
 - b) pemeriksaan khusus untuk menindaklanjuti dugaan pelanggaran atau kerugian konsumen, termasuk berdasarkan pengaduan. Dalam konteks penagihan di luar jam kerja, pemeriksaan khusus dapat dilakukan apabila terdapat pengaduan konsumen atau indikasi pelanggaran yang teridentifikasi melalui sistem pemantauan OJK.
- 2) Pengawasan tidak langsung, melalui analisis informasi dan laporan yang diterima OJK, serta pengamatan lapangan dengan survei pengawasan perilaku PUJK.

Selain pengawasan terhadap pelaku usaha jasa keuangan, OJK juga bertanggung jawab dalam melaksanakan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat dalam penggunaan layanan pembiayaan. Setiap kegiatan edukasi yang dilakukan mencakup berbagai aspek perlindungan konsumen, termasuk etika penagihan. Materi edukasi tentang penagihan kepada konsumen memuat informasi mengenai bagaimana seharusnya penagihan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga konsumen dapat memahami hak-haknya dan mengenali praktik penagihan yang tidak sesuai ketentuan.⁴⁰

3) Penyediaan Layanan Pengaduan

Dalam konteks perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, definisi dan jenis pengaduan diatur dalam ketentuan umum Pasal 1 POJK 22/2023, bahwa:

“pengaduan dapat dibedakan menjadi Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran. Pengaduan Berindikasi Sengketa merupakan ungkapan ketidakpuasan konsumen yang timbul akibat adanya kerugian atau potensi kerugian materiil yang wajar dan secara langsung dialami konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk atau layanan yang telah disepakati. Sementara itu, Pengaduan Berindikasi Pelanggaran merupakan penyampaian informasi oleh konsumen dan/atau masyarakat mengenai dugaan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh PUJK.”

Konsumen yang mengalami penagihan di luar jam kerja pada layanan Shopee PayLater memiliki dua jalur pengaduan yaitu melalui layanan pengaduan yang disediakan oleh PT Commerce Finance; atau melalui layanan pengaduan konsumen OJK sebagai otoritas pengawas sektor jasa keuangan.

³⁸ Wawancara dengan Meilthon Purba, Manajer Divisi Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen, pada 5 Desember 2025.

³⁹ Otoritas Jasa Keuangan, 2024, “Pengawasan-Perilaku-Pelaku-Usaha-Jasa-Kuangan”, <https://ojk.go.id/id/Fungsi-Utama/Perilaku-Pelaku-Usaha-Jasa-Kuangan/Pages/Pengawasan-Perilaku-Pelaku-Usaha-Jasa-Kuangan.aspx>, diakses pada 20 November 2025.

⁴⁰ Wawancara dengan Meilthon Purba. Loc.Cit.

a. Pengaduan kepada PUJK (internal)

Pengaduan Internal dapat dilakukan melalui *Customer Service* Shopee via fitur live chat pada aplikasi Shopee dengan menyertakan bukti berupa screenshot yang menunjukkan waktu dan isi komunikasi saat penagihan dilakukan. Setelah menerima laporan, CS Shopee akan membuatkan laporan resmi yang kemudian diteruskan kepada pihak penyedia dana, yaitu PT *Commerce Finance*, untuk ditindaklanjuti.⁴¹ Selain itu, konsumen juga dapat mengajukan pengaduan ke PT *Commerce Finance* melalui nomor telepon: 021-80604253, email: customerservice@support.cmf.co.id, dan/atau mengisi formulir pengaduan pada tautan <https://help.cmf.tutid.co.id/portal/webform/4afacae4593a4173a1506aaee69ada2f>.

b. Pengaduan ke OJK

Berdasarkan Pasal 93 ayat (2) POJK 22/2023, konsumen juga memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan kepada OJK melalui dua jalur, yaitu kepada Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Perlindungan Konsumen melalui satuan kerja yang membidangi pengawasan perilaku PUJK, edukasi, dan perlindungan konsumen, atau kepada Kepala Kantor OJK yang berada di daerah. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 96 POJK 22/2023, mengatur bahwa:

"Konsumen berhak menyampaikan pengaduan kepada OJK melalui sistem layanan terintegrasi di sektor jasa keuangan. Untuk memfasilitasi penyampaian pengaduan tersebut, OJK menyediakan saluran pengaduan resmi yang dapat diakses oleh konsumen melalui:

- 1) Layanan telepon melalui nomor 157 yang dapat diakses setiap hari Senin hingga Jumat, pada pukul 08.00–17.00 WIB, kecuali pada hari libur nasional;
- 2) Pengiriman pesan melalui aplikasi WhatsApp ke nomor 081-157-157-157;
- 3) Pengajuan permintaan informasi maupun pengaduan melalui surat elektronik ke alamat email: konsumen@ojk.go.id
- 4) laman resmi OJK pada fitur pengaduan yang tersedia di www.ojk.go.id.
- 5) Penggunaan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yang disediakan oleh OJK untuk memfasilitasi pengaduan secara digital."

Setelah menerima pengaduan, OJK melakukan penelaahan untuk menilai substansi dan kebenaran informasi yang disampaikan. Dalam proses tersebut, OJK dapat meminta keterangan atau penjelasan dari konsumen, masyarakat, dan/atau LJK yang berkaitan dengan pengaduan. Apabila hasil penelaahan menunjukkan adanya indikasi pelanggaran terhadap ketentuan peraturan-undangan di sektor jasa keuangan, OJK dapat melakukan pemeriksaan atau mengambil tindakan lain sesuai dengan kewenangan dan ketentuan hukum yang berlaku.

Adapun sanksi terkait pelanggaran terhadap ketentuan penagihan telah diatur dalam Pasal 62 ayat (4) POJK 22/2023 bahwa:

"PUJK yang terbukti melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 62 ayat (1) dan (2) dapat dikenai sanksi administratif berupa:

- a. peringatan tertulis;
- b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- d. pemberhentian pengurus;
- e. denda administratif;
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau

⁴¹ Wawancara dengan Oktovia, *Customer Service* Shopee, pada 3 November 2025.

g. pencabutan izin usaha.”

Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam huruf b sampai dengan huruf g dapat dilakukan baik setelah maupun tanpa terlebih dahulu memberikan peringatan tertulis. Adapun sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam huruf e ditetapkan dengan jumlah paling tinggi sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

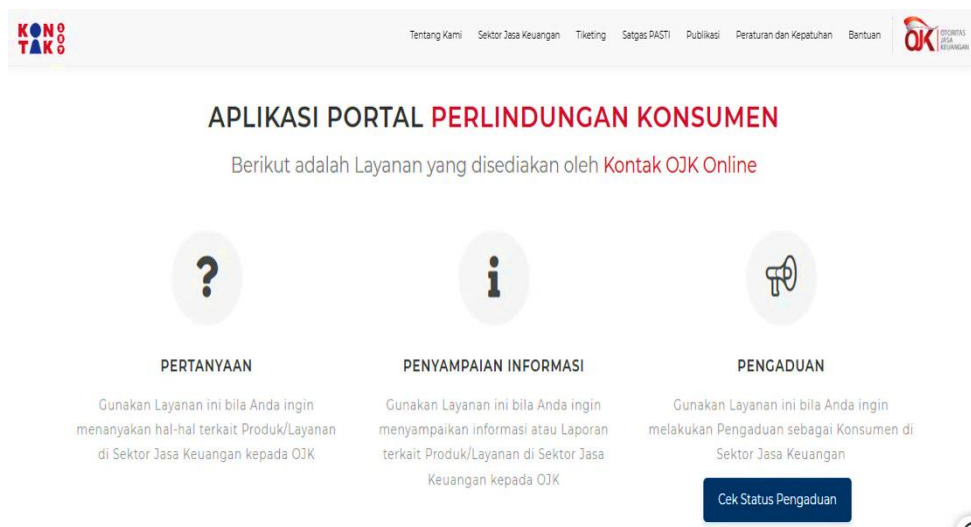
4) Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa dalam layanan jasa keuangan pada dasarnya dapat diselesaikan melalui 2 (dua) mekanisme, yaitu:

- a. *Internal Dispute Resolution (IDR)*, merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan secara langsung antara konsumen dan PUJK. Dalam mekanisme ini, konsumen menyampaikan pengaduan kepada PUJK untuk memperoleh penyelesaian atas kerugian atau permasalahan yang dialaminya.
- b. *Eksternal Dispute Resolution (EDR)* merupakan upaya yang ditempuh jika upaya *Internal Dispute Resolution* tidak mencapai hasil sebagaimana yang diharapkan. Upaya penyelesaian dapat melalui *Eksternal Dispute Resolution* yang melibatkan lembaga yang berwenang baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Dalam pelaksanaannya, penyampaian informasi, pertanyaan, dan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan dapat dilakukan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). APPK merupakan sarana layanan konsumen yang disediakan untuk memfasilitasi penerimaan dan penanganan informasi, pertanyaan, serta pengaduan konsumen. Dengan demikian, APPK dapat menjadi sarana bagi konsumen untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi dalam rangka mencapai penyelesaian sesuai dengan mekanisme perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Gambar 1. Tampilan Web Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK)



Adapun mekanisme penyelesaian pengaduan melalui APPK berlangsung secara bertahap, dimulai dari penyampaian pengaduan oleh konsumen, verifikasi dan tindak lanjut oleh

PUJK, hingga pemantauan hasil penyelesaian oleh konsumen.⁴² Berikut adalah alur pengaduan konsumen melalui APPK:

Gambar 2. Alur pengaduan konsumen melalui APPK



Selanjutnya PUJK melakukan pemantauan dan tindak lanjut atas pengaduan konsumen serta memperbarui status penanganannya dalam sistem. Apabila konsumen tidak menyetujui tanggapan atau penyelesaian yang diberikan oleh PUJK, pengaduan tersebut dapat dilanjutkan menjadi penyelesaian untuk diselesaikan LAPS SJK. Dalam proses tersebut, LAPS SJK dapat memanfaatkan data dan dokumen yang sebelumnya telah disampaikan melalui sistem, sehingga tidak diperlukan pengumpulan ulang informasi yang sama dan proses penyelesaian dapat berlangsung secara lebih efisien.

Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK merupakan alternatif penyelesaian di luar pengadilan yang dapat ditempuh konsumen setelah upaya pengaduan kepada PUJK tidak membuahkan hasil atau setelah mendapat persetujuan dari OJK untuk proses penyelesaian sengketa. Dalam Syarat dan Ketentuan Shopee PayLater Pasal 15.2 mengatur bahwa penyelesaian sengketa yang timbul berdasarkan syarat dan ketentuan layanan, akan diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan selanjutnya disebut LAPS SJK.

Penyelesaian melalui LAPS SJK merupakan salah satu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat ditempuh konsumen apabila penyelesaian melalui PUJK tidak mencapai kesepakatan. Dalam konteks layanan Shopee PayLater, mekanisme tersebut juga

⁴² Bernadetta Tjandra Wulandari, "Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Otoritas Jasa Keuangan Penajaman Aspek Perlindungan Pada Sistem Jasa Keuangan," *Jurnal Hukum dan Bisnis (SELISIK)* 8, No. 2 (2022), <https://doi.org/10.35814/selisik.v8i2.4483>

telah diatur dalam Syarat dan Ketentuan layanan. Pasal 15.2 Syarat dan Ketentuan Shopee PayLater memuat aturan bahwa penyelesaian yang timbul sehubungan dengan syarat pelaksanaan dan ketentuan layanan diselesaikan melalui LAPS SJK. Mekanisme ini juga telah diatur berdasarkan ketentuan Pasal 32 ayat (1) POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang mengatur bahwa:

“LAPS SJK dapat menangani sengketa dengan kriteria:

- a. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh konsumen atau konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
- b. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
- c. Sengketa bersifat keperdataan.”

Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa penyelesaian pengaduan konsumen atas tindakan penagihan kredit di luar waktu operasional yang ditetapkan oleh OJK pada layanan Shopee PayLater pada dasarnya terlebih dahulu ditempuh melalui PUJK. Apabila penyelesaian tersebut tidak mencapai kesepakatan atau konsumen belum memperoleh tanggapan atas pengaduannya, pemrosesan dapat dilanjutkan melalui LAPS SJK sepanjang memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, keberadaan LAPS SJK memberikan alternatif penyelesaian di luar pengadilan bagi konsumen, sekaligus memperkuat mekanisme perlindungan konsumen ketika penyelesaian secara internal dengan PUJK tidak memberikan hasil yang diharapkan.

4. Penutup

Persetujuan konsumen dalam Syarat dan Ketentuan Layanan PayLater tidak dapat menjadi dasar untuk membenarkan pelaksanaan penagihan yang bertentangan dengan ketentuan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Klausula yang memberikan kewenangan untuk melakukan penagihan di luar waktu yang operasional tidak dapat diberlakukan apabila tidak memenuhi persyaratan persetujuan konsumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Pelaksanaan penagihan yang melanggar ketentuan OJK dapat menimbulkan konsekuensi hukum berupa sanksi administratif dan pertanggungjawaban perdata. Apabila tindakan yang dilakukan tersebut menimbulkan kerugian dan memenuhi unsur perbuatan melanggar hukum, konsumen dapat menempuh upaya hukum untuk menuntut pertanggungjawaban penyedia layanan. Perlindungan hukum bagi konsumen diwujudkan melalui pengaturan dan pengawasan yang dilakukan oleh OJK, penyediaan mekanisme pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan OJK, serta penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Secara teoretis, temuan penelitian ini menegaskan bahwa asas kebebasan berkontrak dalam Syarat dan Ketentuan Layanan PayLater tidak bersifat mutlak, melainkan dibatasi oleh ketentuan perlindungan konsumen dan peraturan sektor jasa keuangan yang bersifat memaksa. Dengan demikian, persetujuan konsumen tidak dapat digunakan untuk melegitimasi klausula maupun pelaksanaan penagihan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, OJK perlu mempertimbangkan pelaksanaan pemeriksaan tematik terhadap penyelenggara layanan PayLater, dengan fokus pada kesesuaian klausula dalam syarat dan ketentuan layanan, memenuhi persyaratan persetujuan konsumen, serta kepatuhan terhadap ketentuan waktu dan tata cara penagihan. Hasil pemeriksaan tersebut perlu ditindaklanjuti melalui klausula dan prosedur penagihan, pemantauan kepatuhan, serta penerapan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila ditemukan pelanggaran.

Referensi

Buku:

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 3. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.

Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Ed. 1, Cet. 10. Depok: RajaGrafindo Persada, 2022.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1, Cet. 8. Jakarta: Rajawali Pers, 2025.

Marwah, *Hukum Perbankan: Perjanjian Kredit dalam Praktik Lembaga Perbankan*. Gowa: Jariah Publishing Intermedia, 2025.

Jurnal:

Amaliyah, Aulia Rifai, Andi Kurniawati, Novytha Sary, dan Khulaifi Hamdani. "Pembatasan Kebebasan Berkontrak Marketplace: Upaya Perlindungan Data Pribadi Sebagai Hak Konstitusional Warga negara." *Prosiding 6th Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*, Politeknik Negeri Ujung Pandang (2022).

Dewi, Atika Sandra, Isdiana Syafitri, dan Muhammad Husni. "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku Perumahan: Tinjauan Strict Liability dan Klausula Eksonerasi." *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan* 8, no. 2 (2025): 12-22. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/view/15085>.

Faizal, Bhismodi Tri Wahyu, Akhmad Farid Mawardi Sufyan, Erie Hariyanto, M. Haris Hidayatulloh, and Nashat Mohammad Abdel Qader Bani Hamad. "The Dynamics of Contemporary Fatwas in the Digital Age: A Study of the East Java MUI's Resistance to the Paylater System." *MILRev: Metro Islamic Law Review* 5, no. 1 (January-June 2025): 785-812. <https://doi.org/10.32332/7d0fkq45>.

Haryadi, Ahmad Fadly, Nurfaidah Said, dan Marwah. "Perjanjian Utang Piutang Yang Terdapat Klausula Memberatkan." *Widya Yuridika* 6, no. 2 (2023): 281-296, <https://doi.org/10.31328/wy.v6i2.4245>.

Hasanah, Ulul. "Tinjauan Hukum Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Shopee PayLater Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram* (2024).

Hati, Sri Rahayu Hijrah, and Hamrila Abdul Latip. "Behind the Curtain of Payday Lending: Revealing Consumer Insights and Ethical Challenges in Indonesia and the USA Using Web-Scraping Methods." *International Journal of Ethics and Systems* 40, no. 2 (2024): 436-452. <https://doi.org/10.1108/IJOES-03-2023-0060>.

Hikma, Aisya, and Marwah. "Legal Protection for Digital Wallet Users Regarding Transactions Without Verification." *Hasanuddin Civil and Business Law Review* 2, no. 1 (2026): 47-70. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/hcblr/article/view/47106>

Khardin, Anwar Borahima, dan Winner Sitorus. "Perhitungan Kreditor Atas Kewenangan Mutlak Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Permohonan Pernyataan Pailit Perusahaan Perbankan." *Unes Law Review* 5, no. 4 (2023): 4497-4507, <https://doi.org/10.31933/unresrev.v5i4>.

Marwah, Anwar Borahima, Ahsan Yunus, Alya Saphira, and Santy Kouwagam. "Assessing The Evidentiary Power: Notarized Autopsy Reports Versus Visum Et Repertum." *Indonesia Private Law Review* 6, no. 2 (2026): 177-192, <https://doi.org/10.25041/iplr.v6i2.4536>.

- Marwah. "Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan." *Jurisprudentie* 5, no. 1 (2018): 236-247, <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v5i2.5815>.
- Rifai, Aulia, Amaliyah, Marwah, Fauzia P. Bakti, Lukmansyah Rifai, and Padma D. Liman. "Reconstructing Other Property Rights: Comparative Analysis of Divergent Interpretations in Indonesian Civil Code and Ministerial Ship Registration Regulations." *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum* 24, no. 1 (2025): 546-563, <https://doi.org/10.31941/pj.v24i1.7082>.
- Sitepu, Gery Alde, dan Ardhiani Fadila. "Analisis Pemanfaatan Layanan Paylater di Era Keuangan Digital Oleh Generasi Z." *Journal of Young Entrepreneurs* 3, no. 1 (2024): 57-70. <https://ejournal.upnvj.ac.id/jye/article/view/7487>.
- Syarifaini, Indah Utami, Oky Deviany, and Winner Sitorus. "The Analysis of Business Competition Law Against the Abuse of Trademark Holders Exclusive Rights." *Budapest International Research and Critics Institute-Journal* 5, no. 1 (2022): 863-872, <https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.3683>.
- Tektona, Rahmadi Indra. "Legal Protection of Creditors in Financing Agreements through Digital Credit Services (Paylater)." *Jurnal Hukum Islam* 19, no. 2 (2021): 233-252. <https://www.scopus.com/pages/publications/85216290544>.
- Udpa, Muhammad Nur, Anwar Borahima, Ahmadi Miru, and Maskun. "Protection of Parties in the Consumer to Consumer Business Model Using Social Commerce in Indonesia." *Journal of Law, Policy and Globalization* 108 (2021): 43-51, 10.7176/JLPG/108-05.
- Wibawa, Salwa Salsabila, dan Arief Suryono. "Analisis Asas Keseimbangan Dalam Syarat dan Ketentuan Layanan PT Commerce Finance Bagi Penerima Pinjaman." *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial, dan Administrasi Negara* 1, no. 2 (2024): 177-185. <https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i2.254>.
- Wulandari, Bernadetta Tjandra. "Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Otoritas Jasa Keuangan Penajaman Aspek Perlindungan Pada Sistem Jasa Keuangan." *Jurnal Hukum dan Bisnis (SELISIK)* 8, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.35814/selisik.v8i2.4483>.
- Wulandari, Sry, Ahmadi Miru, Anwar Borahima, and Oky Deviany Burhamzah. "The Principle Of Publicity In The Binding Of Guarantees For Credit In The Distribution Of Credit In Banking Institutions Linked To The Prudential Banking Principle." *Journal Of Law And Sustainable Development* 11, no. 12 (2023): e2703, <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2703>.
- Yadi, Didik Kusuma, Muhammad Sood, dan Dwi Martini. "Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam Transaksi E-commerce Menurut Tata Hukum Indonesia." *Jurnal Commerce Law* 2, no. 1 (2022): 142-152, 10.29303/commercelaw.v2i1.1368.
- Peraturan Perundang-Undangan:**
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

Internet:

Dyah Maharianti, 2025, "DC Shopee SPayLater Menagih ke Nomor yang Bukan Kontak Darurat atau Pemilik Akun", Media Konsumen, <https://mediakonsumen.com/2025/05/30/surat-pembaca/dc-shopee-spaylater-menagih-ke-nomor-yang-bukan-kontak-darurat-atau-pemilik-akun>, diakses 25 Agustus 2025.

Nixon Daniel Hutahaean, 2025, "5 Aplikasi Paylater Favorit Gen Z dan Milenial Indonesia 2025", GoodStats, <https://goodstats.id/article/5-aplikasi-paylater-favorit-gen-z-dan-milenial-di-indonesia-2025>, diakses 26 Agustus 2025.

Otoritas Jasa Keuangan, 2024, "Pengawasan-Perilaku-Pelaku-Usaha-Jasa-Keuangan", <https://ojk.go.id/id/Fungsi-Utama/Perilaku-Pelaku-Usaha-Jasa-Keuangan/Pages/Pengawasan-Perilaku-Pelaku-Usaha-Jasa-Keuangan.aspx>, diakses pada 20 November 2025

Shopee, 2025 "Syarat dan Ketentuan Layanan CF Bagi Penerima Pinjaman (Syarat-dan-Ketentuan Layanan)," Shopee Help Center, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/118430-Syarat-dan-Ketentuan-Layanan-CF-Bagi-Penerima-Pinjaman-\(Syarat-dan-Ketentuan-Layanan\)](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/118430-Syarat-dan-Ketentuan-Layanan-CF-Bagi-Penerima-Pinjaman-(Syarat-dan-Ketentuan-Layanan)), diakses 20 Agustus 2025.

Shopee. 2025. "Syarat dan Ketentuan Layanan CF Bagi Penerima Pinjaman." Shopee Help Center. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/118430-Syarat-dan-Ketentuan-Layanan-CF-Bagi-Penerima-Pinjaman>. Diakses 20 Agustus 2025.

Shopee.co.id, 2025, *PayLater: Pengertian, Keuntungan, dan Tips Menggunakannya*, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/apa-itu-paylater-adalah/> diakses pada 1 November 2025.

Shopee.co.id. 2025. "PayLater: Pengertian, Keuntungan, dan Tips Menggunakannya." <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/apa-itu-paylater-adalah/>. Diakses 1 November 2025.

Zefanya Aprilia, 2024, *OJK Terima 160 Pengaduan SPayLater, "Paling Banyak Soal Ini*, CNBC Indonesia", Jakarta, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240807144307-17-561153/OJK-terima-160-pengaduan-spaylater-paling-banyak-soal-ini>, diakses 27 Agustus 2025.